



# 提振消费信心 全力推动消费提质升级

## 成都市举办纪念“3·15”国际消费者权益日活动

3月15日,四川省市场监督管理局、四川省保护消费者权益委员会、成都市市场监督管理局、成都市保护消费者权益委员会、锦江区人民政府在锦江区春熙路联合举办纪念“3·15”国际消费者权益日活动。

### 坚守为民服务初心使命

活动现场为20家2022年度创建放心舒心示范单位和4家新设立的市消委投诉站进行了授牌。成都市市场监管局、市消委会联合发布2023年消费维权八项工作举措,并正式上线“线下实体店无理由退货·蓉易退”服务平台。向全社会通报了全市两级法院保护消费者权益工作相关情况。成都市市场监管局、市消委会联合发布《争做诚信市民 共建美誉成都》倡议。现场还为广大消费者开设40多个消费服务与咨询展位,涉及食品、药品、化妆品,产品质量、计量与知识产权等相关知识。

今年的消费维权年主题为“提振消费信心”。据悉,成都市市场监管局始终坚守为民服务的初心使命,切实将消费环境建设和消费者权益保护放在心上、抓在手上,全力推动消费提质升级。以服务促品质,深入实施质量提升行动,强化品牌培育,工业产品质量监督抽查合格率达94%,全市制造业质量竞争力指数保持在90以上,荣获中国质量奖15项、位居副省级城市第一。以利剑保安全,打响铁拳、春雷等执法品牌,重拳整治假冒伪劣、虚假宣传等市场乱象,三年查处违法案件5.4万件,牢牢守住市场安全底线。以维权解民忧。构建起“横向联通、纵向贯通、局所联动”的投诉举报处理体系,目前建设消费维权服务站773家、放心舒心消费示范单位1315家,三年办理消费者诉求83万件,为消费者挽回经济损失2亿元。消费者获得感增强,成都市在全国消费者满意度测评中,位居中西部城市第1,为全市消费者交上了一份满意答卷。

### 安排部署八项工作措施

据了解,2023年,成都市市场监管局、市消委会围绕消费维权工作安排部署了八项工作措施。一是构建消费维权新机制。建立消费维权联席会议制度,协调推动重大消费维权问题解决;凝聚消委会成员单位维权合力,提升维权效能;推动政企、政商良性互动,提升产品质量和服务水平,促进行业诚信自律、规范经营。



成都市纪念“3·15”国际消费者权益日活动会场。



成都市市场监管局党组书记、局长傅学坤致辞。



成都市消委向4家新设立的投诉站授牌。

二是加强消费维权区域合作。签订成渝、成德眉资消费维权一体化合作协议,加强区域消费维权合作,重点围绕消费热点、难点及社会关切,联合开展消费调查、消费体验,共同发布调查报告、消费警示提示等。三是建立一流维权服务团队。成立汽车、家电、医美、电子商务等领域的消费服务专家团队,为消费维权提供专业技术指导,破解维权难题和壁垒;组建公益律师顾问团队,为消费维权提供法律援助。四是深化消费纠纷多元化解。加快推进中消协电商消费维权绿色通道运用,联合市法院推广使用“一站式”线上纠纷联调平台,联合川报集团华西社区报下沉社区建立消费维权服务工作站,多措并举打通消费维权服务“最后1公里”。五是规范实体店无理由退货。联合德阳、眉山、资阳四市市场监管部门出台《成德眉资线下实体店无理由退货规定》;上线运行“蓉易退”服务平台,全面提升线下实体店无理由退货工作的规范化信息化水平。六是全面推行投诉信息公开。针对消费侵权行为多发、社会关注度高、消费者反映强烈的经营者,强化行政约谈引导,向社会全量和重点公示消费投诉信息,将消费者的知情权、选择权落

到实处。七是提升消费维权预警响应。曝光、批评侵害消费者违法行为,大力宣传弘扬维权正能量;针对消费热点、难点发布消费预警信息,引导科学、健康、理性消费;开展商品和服务比较试验,为消费者提供消费参考。八是加强消费领域信用建设。探索建立消费者意见收集评价机制和失信企业“黑名单”,利于消费者辨别和自主选择商品和服务;推动放心舒心消费示范单位提质升级,引导经营者诚实守信经营,营造放心舒心消费环境。

### 开通“蓉易退”服务平台

记者获悉,本次开通上线的“蓉易退”服务平台,首批入驻线下无理由退货商家133家。该平台是成都市市场监管局聚焦消费环境优化和实体经济发展,全域推开线下购物无理由退货承诺活动,以消费“小切口”,服务社会“大民生”的创新举措。平台融合“商家信息展示、社会公众查询、投诉举报处理、消费评价监督”4大功能,实现市场监管部门、经营者、消费者三方互联互通,力争让消费者敢买敢试、为经营者增强竞争力,全面提升线下消费的体验感和舒适度,从而激发消费潜

力、提振消费信心。据悉,成都市市场监管局正在联合德阳、眉山、资阳3市研究制定《线下实体店无理由退货规定》,该《规定》明确了“政府倡导、企业自愿、承诺即受约束”的工作原则,并已于3月初在四地同步面向社会征求意见建议,下一步将重点抓好《规定》的标准统一和联合出台,为线下实体店无理由退货工作提供更有力的制度保障。

### 向市民朋友发出诚信倡议

会上,成都市市场监管局、市消委会为深入推进全市社会信用体系建设,积极营造诚实守信消费环境,向广大市民朋友发出了诚信倡议:一是从我做起,增强诚信意识。自觉遵守公民道德基本规范,努力培养诚实守信优良品质,坚决抵制一切失信行为,时刻秉持“信用诚无价 诚信抵万金”理念,把诚信作为价值导向和行为指南融入生活的方方面面。二是从我做起,践行诚信原则。以诚信为标尺,做诚信人、说诚信话、办诚信事,在工作、生活与学习中坚守诚信底线,倡导诚实守信、共铸消费和谐、维护消费公平,做“知信、守信、用信”的表率。三是从我做起,弘扬诚信文化。踊跃参与诚信建设活动,积极传播诚信文化,宣讲诚信故事,倾听诚信声音,汇聚诚信力量,在全市形成“人人关注诚信、社会崇尚诚信”的良好风尚,让诚信成为蓉城最美底色。同时呼吁:国家倡导诚信、社会呼唤诚信、个人需要诚信。市民朋友们,让我们携起手来,争做诚信市民的倡导者、传播者、践行者、建设者和守护者,共筑诚信家园。

华西社区传媒记者 杨铨  
摄影 刘业鹏